

III Всероссийский Форум по улучшению качества обслуживания

## «КОНТАКТ-ЦЕНТР 2024»

Как эффективно управлять контактными центрами в современных условиях?

### Программа мероприятия

26 ноября | День 1

09:00-09:30 Регистрация. Приветственный кофе-брейк

Модератор Форума:



Андрей Голомысов  
**ГК САМОЛЕТ**

- 09:30-10:30 ДИСКУССИЯ: Тренды КЦ в 2024-2025 гг. Как предоставить наилучший сервис в КЦ?
- Кто в какую сторону идет? На чем сейчас сосредотачивают усилия?
  - КЦ – сервисная функция или драйвер изменений в бизнес-процессах всей компании?
  - Как улучшить качество работы в КЦ? Где зоны роста? За счет чего их искать?
  - С какими проблемами сталкиваемся при реализации идей?
  - Как выстроен контроль качества и работа с обратной связью от клиентов?
  - Насколько актуально собирать отклик через опросы? Чем заменить опросы, чтобы получать качественную обратную связь от клиентов?
  - Как изменится роль оператора КЦ в связи с внедрением роботов?



Евгения Шилова  
**ИНВИТРО**



Николай Ананьев  
**РОСГОССТРАХ**



Роза Саргсян  
**ОНЛАЙН-КИНОТЕАТР ИВИ**



Елена Дробот  
**АЛЬФА-БАНК**



Максим Илюхин  
**ВРMSOFT**

10:30-10:50 ДОКЛАД: Как оцифровать стоимость и пользу клиентского сервиса для компании?

- Как выбрать метрики для определения эффекта от клиентского сервиса?
- Как определить влияние изменений на бизнес?



Елена Артемьева

**РАБОТА.РУ**

10:50-11:10 ДОКЛАД: Как повысить взаимодействие КЦ с другими подразделениями компании?

*Или как сделать так, чтобы все команды были заинтересованы в снижении нецелевых обращений в поддержку.  
Как метрика CR объединяет команды?*



Светлана Колтакова

**РАЙФФАЙЗЕН БАНК**

11:10-11:30 ДОКЛАД: Контакт-центр. Лучшие практики для бизнеса

- Когда софт может быть настроен под нужды бизнеса, а не бизнес под софт
- Берем лучшие практики и сервисы, подключаем и работаем
- Когда система больше, чем для одной задачи



Рустам Магдеев

**ВРMSOFT**

- 11:30-11:50 **ДОКЛАД:** GPT-ассистент в базе знаний: как он помогает клиенту и сотруднику и почему без качественных знаний не обойтись?
- В чем ценность применения генИИ в контакт-центре: юзкейсы с применением GPT-ассистента для управления знаниями, быстрые и долгосрочные эффекты для клиента и сотрудника
  - Мифы и факты о работе GPT-ассистента: почему не стоит опасаться галлюцинаций, низкой скорости генерации и качества ответа, а какие сложности действительно могут возникнуть?
  - При каких условиях внедрение GPT-ассистента оправдывает ожидания и вложения: когда его использование целесообразно и почему без качественных знаний он не будет эффективно работать?



Алексей Зобнин  
**NAUMEN**

- 11:50-12:30 Кофе-брейк

- 12:30-12:50 **КЕЙС:** «Танцевать от печки». Как и зачем мы построили отчетность на молекулярном уровне в Контакт-Центре Самолет?
- С чего мы начинали или «так больше жить нельзя»
  - Выбор интерфейса представления данных в отчетности или «не всегда правильно так, как хочется»
  - Как сделать работу команды аналитики прозрачной для заказчиков или «кто последний в очереди?»
  - Глубина проникновения аналитики КЦ внутри компании или «как вы показываете такие невероятные результаты?»
  - Вечная дискуссия о конверсиях продаж в Самолет или «как не повторить судьбу Джордано Бруно»?



Андрей Голомысов  
**ГК САМОЛЕТ**

12:50-13:10 ДОКЛАД: Как эффективно взаимодействовать с клиентами в разных каналах обслуживания и улучшать процессы с помощью контроля качества и речевой аналитики?

- Единые стандарты обслуживания: Обеспечение единого опыта взаимодействия с клиентами через разные каналы (телефон, чат, e-mail) с помощью инструмента Золотые принципы КЦ СМБ
- Мониторинг и анализ каналов с помощью Речевой аналитики: Оценка эффективности каждого канала обслуживания и выявление возможностей для улучшения



Яна Строганова  
**БАНК ВТБ**



Кристина Бейрис  
**БАНК ВТБ**

13:10-13:30 ДОКЛАД: Как закрывать вакансии в КЦ в текущей ситуации на рынке труда?

- Креативные подходы к поиску сотрудников в КЦ
- Какие есть новые каналы по привлечению сотрудников?



Рина Мочалова  
**HEADHUNTER**

- 13:30-14:30 КРУГЛЫЙ СТОЛ: Привлечение и удержание персонала в КЦ в эпоху кадрового голода
- Что ищут люди при поиске работы?
  - Какие каналы привлечения персонала хорошо срабатывают?
  - Какие мероприятия по удержанию и мотивации персонала показали свою эффективность?
  - Как прорабатывать обучение и взаимодействие с сотрудниками нового поколения?
  - Как меняться функциям, которые отвечают за обучение и управление качеством, чтобы быть актуальными? Как успевать меняться вместе с аудиторией?
  - Как держать баланс между удовлетворением интересов сотрудников и интересами бизнеса?
  - Что выгоднее идти в сторону автоматизации или в сторону улучшения условий для сотрудников?



Алина Логвинова  
**Ингосстрах**



Рина Мочалова  
**HEADHUNTER**



Елена Артемьева  
**РАБОТА.РУ**



Олеся Петрова  
**ЭР-ТЕЛЕКОМ**

14:30-14:50 ДОКЛАД: Делаем беспроигрышную ставку на голосового робота Fromtech: автоматизация взаимодействия с клиентами, опыт компании «Лига Ставок»



Дарья Рыбина  
**FROMTECH**



Екатерина Филиппская  
**ЛИГА СТАВОК**

14:50-15:50 Обед

15:50-16:10 ДОКЛАД: Мимо кнута и пряника – управление развитием сотрудников на удаленке с помощью геймификации

- Плюсы и минусы удаленного формата работы операторов. Как я использую удаленный формат работы в свою пользу
- Базовый уровень организации работы с удаленными сотрудниками
- Игровая надстройка в помощь руководителю колл-центра
- Кейс: геймификация аттестации. Механика игры, которая стимулирует операторов и врачей КЦ изучать «Правила телефонного обслуживания Инвитро»
- Результаты такого подхода



Евгения Шилова  
**ИНВИТРО**

16:10-16:30 ДОКЛАД: Тренды те же – вызовы другие



Александр Воронкин  
**MANGO OFFICE**

- 16:30-16:50 **ДОКЛАД:** Как сохранить качество сервиса при дефиците сотрудников КЦ?  
*Доклад посвящён роли ИИ в диагностике технических проблем Клиентов в телеком-операторе. В нём рассматриваются существующие методы и технологии применения ИИ в трёх этапах функции технической поддержки Клиентов:*
- сбор информации от систем мониторинга
  - проведение аналитики собранной информации
  - предоставление сотруднику технической поддержки вероятностных результатов проведённой диагностики и дальнейших вариантов шагов по бизнес-процессу
- Доклад подчёркивает объём использования технологий ИИ в современных телеком-операторах, где требуется значительно повысить эффективность работы функции технической поддержки Клиентов в условиях ограниченного человеческого ресурса.*



Вера Кулебякина  
**РОСТЕЛЕКОМ**



Михаил Зыков  
**РОСТЕЛЕКОМ**

- 16:50-17:10 **ДОКЛАД:** От причин обращения в КЦ до итогов. Как разложить все диалоги на составляющие и собрать из них инсайты?
- 
- Сколько требуется времени и ресурсов на настройку и поддержку речевой аналитики?
- Как быстро выявить неявные категории обращений клиентов?
  - Что такое суммаризация суммаризаций на базе генеративных технологий и зачем она нужна?
  - Чем всё кончается?



Андрей Смолев  
**YANDEX CLOUD**

- 17:10-17:30 **КЕЙС:** Как ИИ помогает в улучшении процессов в КЦ?
- Применение ИИ и автоматизации при обработке отзывов, вопросов на маркетплейсах
  - Результаты внедрения ИИ



Ирина Жигулина  
**ЕКОНИКА**

- 17:30-17:50 **ДОКЛАД:** Как сохранить баланс между автоматизацией КЦ и человеческим ресурсом?
- Роль сотрудника КЦ в написании сценариев для бота
  - Бот и оператор – коллеги
  - Счастливый сотрудник – счастливый пользователь



Роза Саргсян  
**ОНЛАЙН-КИНОТЕАТР ИВИ**

- 17:50 Завершение работы Форума. Подведение ключевых итогов. Шампанское и неформальное общение